

FICHE 5 – LA PERFORMANCE

1 – La notion de performance

Elle repose sur deux éléments essentiels :

- Une entreprise est performante lorsqu'elle **atteint ses objectifs**
- Une entreprise est performante lorsqu'elle est **meilleure que ses concurrents** (compétition).

La performance d'une entreprise dépend ainsi de son efficacité, de son efficience (arriver au mieux avec ce que l'on a, notion d'optimum) et de sa pertinence.

L'analyse et la mesure des performances sont effectuées au niveau de l'entreprise dans son ensemble (**performance globale**) ou bien au niveau d'un service, d'un atelier (**performance locale**).

2 – Les indicateurs de mesure

La performance globale d'une entreprise se mesure :

- Par son chiffre d'affaires et l'évolution de celui-ci
- Par ses bénéfices
- Par des calculs de ratio.

Exemples de calculs de ratio		
Rentabilité des capitaux	Marge	Rotation de capitaux investis
$\frac{\textit{bénéfices}}{\textit{capitaux investis}}$	$\frac{\textit{bénéfices}}{\textit{chiffre d'affaire}}$	$\frac{\textit{chiffre d'affaire}}{\textit{capitaux investis}}$

On peut mesurer également la performance au niveau social et environnemental.

Kaplan et Norton proposent un **tableau de bord prospectif** comportant quatre axes :

- **Financier** : contenter les actionnaires
- **Clients** : satisfaire, fidéliser et développer
- **Processus interne** : qualité, réactivité, flexibilité et innovations
- **D'apprentissage organisationnel** : ressources humaines.

Au niveau local, la mesure peut se faire à l'aide du budget. On fixe à un manager des objectifs chiffrés et on lui attribue des moyens. La performance apparaîtra lorsqu'on confrontera objectifs/résultats.